２００６年9月１４日

報道関係各位

住商情報システム株式会社

松下電器産業株式会社 パナソニック AVC ネットワークス社が、サービス現場向け「サービス情報発信システム」構築にリッチ・クライアント言語「Curl」を採用

— リッチ・クライアント技術により、高い表現力と操作性を実現
— 住商情報システムが構築に参画

松下電器産業株式会社 パナソニック AVC ネットワークス社（本社：大阪府門真市、社長：坂本 俊弘、以下 パナソニック AVC ネットワークス社）は、取扱商品であるデジタルネットワーク商品の修理技術が複雑化する中、サービス現場の作業精度の向上、次世代商品に対応する新サービスの提供をめざし、サービス現場の声を汲み上げる VOE（Voice Of Engineer）活動に取り組んでいます。
パナソニックAVCネットワークス社はその一環として、サービス現場向けに「サービス情報発信システム」を２００５年6月より運用を開始しています。当該システムは、（株）カール（本社：東京都中央区、代表取締役社長：土居 陽夫）のWeb開発型リッチ・クライアント言語「Curl」を用いて、住商情報システム株式会社（本社：東京都中央区、代表取締役社長：阿部 康行、以下 住商情報システム）が構築を担当致しました。

記

Ⅰ．本システムの概要：

本システムは、修理技術が複雑化するサービス現場において、お客様への「安く・早く・確実」なサービス提供を目標に、サービス情報の共有化、修理事例の蓄積・分析をするための環境を提供するものです。主要な機能として、修理部品や技術文書の検索、情報共有のための掲示板、修理情報の分析などがあります。

例えば、修理情報の分析では、過去の修理事例から修理部品を推測する、といった機能があります。修理事例には、故障の症状など、システムで扱いにくい非定型なテキスト情報が多く含まれて

います。本システムでは、これらを単純な「キーワード」の集まりとして、整理、集計することで、情報の本質をつかみ、検索や分析に活用することを可能としています。

II．「Curl」採用のポイント：

パナソニック AVC ネットワークス社は、当初、「サービス情報発信システム」の構築を従来型の Web アプリケーションで開発をスタートしましたが、その後、サービス向上を目指していく中で、様々な課題が発生しました。その中から、特に重要となる課題を以下の3点に絞込み、実現策を検討しました。

① 海外も含む多数の拠点から利用するため、Web システム形態でサービスを提供すること
② グラフなどを用いた高い表現力と、ストレスのない操作性を実現すること
③ PDF や Excel などのオフィスアプリケーションとの連携が可能であること

その結果、これらのニーズを実現するには、従来の Web 開発言語では困難であり、最新のリッチ・クライアント言語「Curl」が最適である、との判断となり、本システムに「Curl」を採用しました。

III．「Curl」採用のメリット：

（1） Web アプリケーションの操作性・表現力の向上
① 一画面内での複数レイアウト表示など、複雑なユーザインターフェイスを実現。
② 操作に画面が連動して関連情報を表示するなど、直感的な操作性を提供。
③ 様々な統計情報を視認性の高いグラフで表現。
④ PDF や Excel などのオフィスアプリケーションとの連携が可能。

（2） 拠点展開の容易性
Web システム形態なので、海外を含む多数の拠点への展開が容易。

（3） 複数の情報の統合化
複数のサーバから情報を収集し、それらの情報を統合して、一画面内に表示することが可能。
少ない作業で、既存の Web システムとの連携が可能。

IV. 添付資料： 「サービス情報発信システム」概念図

V．松下電器産業株式会社 パナソニックAVCネットワークス社について

パナソニック AVC ネットワークス社の事業領域は、映像機器事業（プラズマテレビ・液晶テレビ等のデジタルテレビ、STB など）、AVC ネットワーク機器事業（DVD、デジタルカメラ、デジタルビデオカメラ、オーディオなど）、AV システム機器事業（業務用ビデオ機器、プロジェクターなど）の3分野です。
パナソニック AVC ネットワークス社は、SD、DVD、デジタルテレビ事業を戦略事業と位置付けて、機器のみならず、デバイス、システム、サービスまでを提供する End-to-End の取組みを推進しています。
http://panasonic.co.jp/pavc/

VI. 本件に関するお問い合わせ先：

【製品に関するお問合せ先】

住商情報システム株式会社
Curl事業部
担当： 杉本
電話： 03－5166－1718　　E-mail：curl@scs.co.jp

【報道機関からのお問合せ先】

住商情報システム株式会社
広報・IR部
担当： 片山、渋谷
電話： 03－5166－1150

*記載されている社名、商品名は、各社の商標または登録商標です。

以　上

「サービス情報発信システム」概念図
過去の修理事例から修理部品を推測することで、効果的な修理が可能になる。
修理依頼
現場の声を共有する掲示板機能
過去の修理実績、問合せ対応履歴の参照機能
不具合症状のキーワードをグラフ表示し、市場の全体像を把握
分解したキーワードに関連する技術資料を検索＆直接閲覧
掲示板情報
不具合症状をキーワード分解し、修理部品の特定、修理事例の検索を行う
過去のナレッジDB
過去の修理実績
過去の問合せ実績
取扱説明書
技術文書ファイル